



Fakultní Thomayerova nemocnice s poliklinikou

Vídeňská 800, 140 59 Praha 4

oddělení kvality ošetrovatelské péče

**V ý s l e d k y p r ů z k u m u s p o k o j e n o s t i
a m b u l a n t n í c h k l i e n t ů v e F T N s P z a
o b d o b í 1 – 8 / 2 0 0 6**

Ú v o d :

Projekt sledování spokojenosti u ambulantních klientů ve FTNsP za období 1 – 8/2006 byl realizován v měsících červen, červenec, srpen 2006. Během sledování, které pod vedením oddělení kvality ošetrovatelské péče prováděly jednotlivé kliniky a oddělení FTNsP, bylo rozdáno celkem 800 dotazníků. Dotazník je majetkem *FTNsP*, průzkum byl realizován na příkaz *NŘ – OP (viz Pracovní postup FTNsP – Sledování spokojenosti ve FTNsP)*.

Spokojenost ambulantních klientů byla zjišťována na jednotlivých ambulancích FTNsP. Dotazníky rozdávaly pacientům pověřené sestry z ambulancí. Dotazník byl obvykle klientovi předán před opuštěním z ambulance. Při předání dotazníků byl vždy klient informován o smyslu výzkumu, o anonymitě a o tom, kde se nachází sběrný box. Cílem průzkumu bylo zjistit míru spokojenosti ambulantních klientů a jejich názor na poskytované služby.

Vyhodnocení dotazníků bylo úkolem oddělení kvality ošetrovatelské péče.

D e f i n i c e r e s p o n d e n t a :

Klient byl návštěvníkem některé z ambulancí FTNsP v období červen, červenec, srpen 2006.

S t r u k t u r a d o t a z n í k u :

Dotazník sledování spokojenosti u ambulantních klientů FTNsP byl anonymní a dobrovolný. Otázek v dotazníku bylo celkem 13 (všechny uzavřené) + 3 otázky identifikační. Poslední otázka byla otevřená pro volné odpovědi a připomínky.

Z p ř í s t u p n ě n í v ý s l e d k ů p r ů z k u m u :

Řídí se pokynem *FTNsP (viz PP – Sledování spokojenosti ve FTNsP)*.

Rozbor souboru:

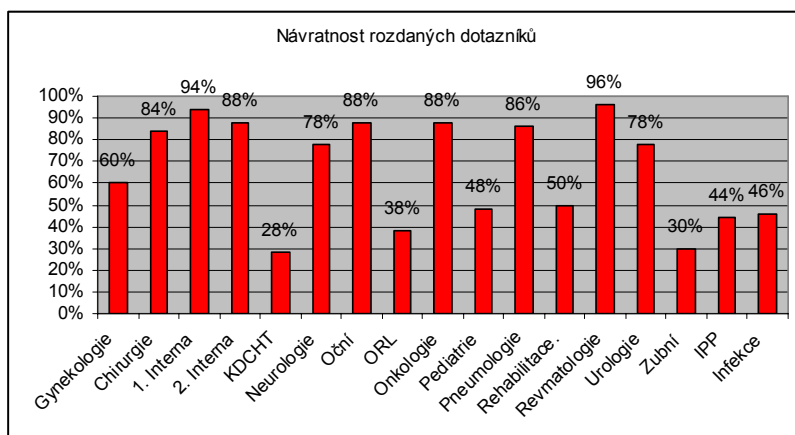
Celkem bylo rozdáno na ambulance FTNsP 100 % (800) dotazníků (návratnost 70 % (561) dotazníků). Z celkového počtu 547 klientů odpovídalo 65 % (355) žen a 35 % (192) mužů. Průměrný věk klientů byl 56 roků. Klienti ambulance ve FTNsP navštívili v 26 % (139 x) poprvé a v 74 % (403 x) vícekrát.

Výsledky v tabulkovém a grafickém přehledu:

Z celkového počtu 100 % (800) rozdaných dotazníků odpovídalo na jednotlivých ambulancích celkem 70 % (561) klientů/ek takto;

AMBULANCE	Počet rozdaných	Počet navracených
Chirurgické ambulance	50 (100%)	42 (84%)
1. Interní klinika – ambulance	50 (100%)	47 (94%)
2. Interní klinika – ambulance	50 (100%)	44 (88%)
KDCHT – ambulance	50 (100%)	14 (28%)
Neurologická klinika – ambulance	50 (100%)	39 (78%)
Oční ambulance	50 (100%)	44 (88%)
ORL ambulance	50 (100%)	19 (38%)
Onkologické ambulance	50 (100%)	44 (88%)
Pediatrické ambulance	50 (100%)	24 (48%)
Pneumologické ambulance	50 (100%)	43 (86%)
Rehabilitační ambulance	50 (100%)	25 (50%)
Revmatologické ambulance	50 (100%)	48 (96%)
Urologické ambulance	50 (100%)	39 (78%)
Zubní ambulance	50 (100%)	15 (30%)
Infekční ambulance	50 (100%)	23 (46%)
IPP ambulance	50 (100%)	22 (44%)
Gynekologicko – porodnické ambulance	50 (100%)	30 (60%)

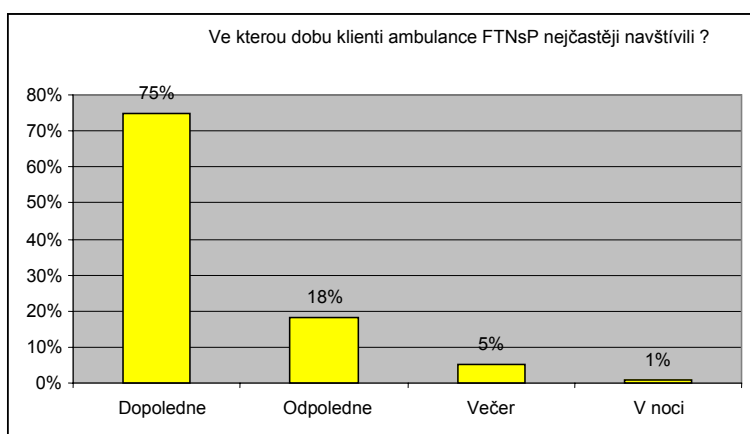
Graf č. 1 Návratnost rozdaných dotazníků.



1. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 99 % (556) klientů. Ve kterou dobu klienti ambulance FTNsP nejčastěji navštívili?

• <i>Dopoledne</i> – 75 % (419),
• <i>Odpoledne</i> – 18 % (102),
• <i>Večer</i> – 5 % (27),
• <i>V noci</i> – 1 % (8),

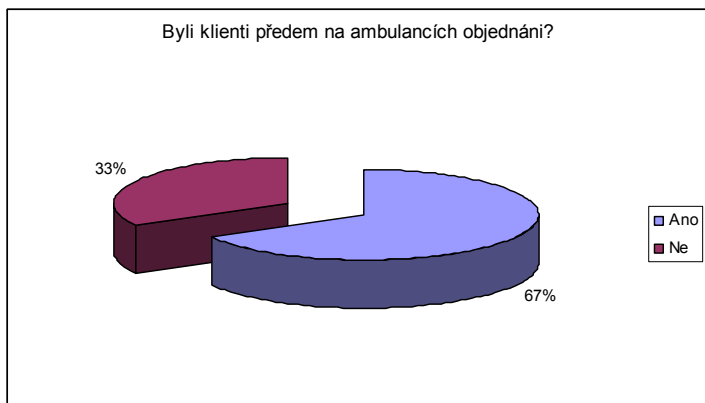
Graf č. 2 Ve kterou dobu klienti ambulance FTNsP nejčastěji navštívili?



2. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 100 % (561) klientů/ek. Byli klienti předem na ambulancích FTNsP objednání?

• <i>Ano</i> – 67 % (378),
• <i>Ne</i> – 33 % (183),

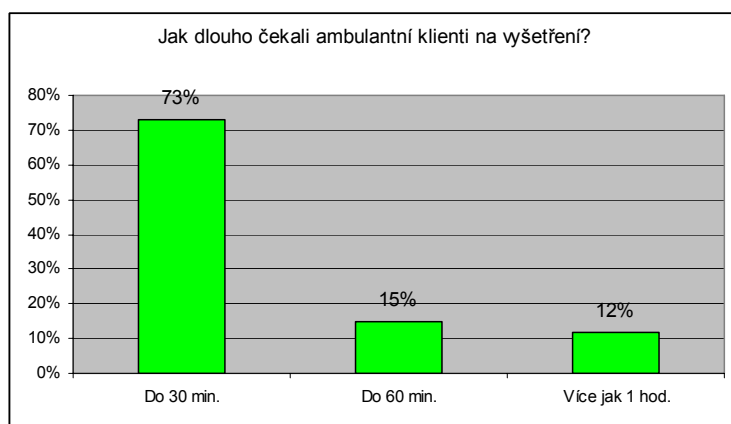
Graf č. 3 Byli klienti předem na ambulancích FTNsP objednání?



3. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 98 % (553) klientů. Jak dlouho čekali ambulantní klienti ve FTNsP na vyšetření?

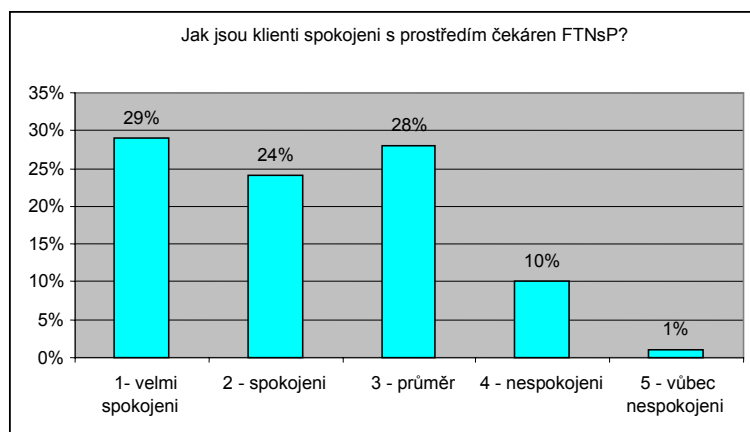
• Do 30 minut – 73 % (402),
• Do 60 minut – 15 % (85),
• Více jak 1 hodinu – 12 % (66).

Graf č. 4 Jak dlouho čekali ambulantní klienti ve FTNsP na vyšetření?



4. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 98 % (552) klientů. Jak jsou ambulantní klienti ve FTNsP spokojeni s prostředím čekáren?

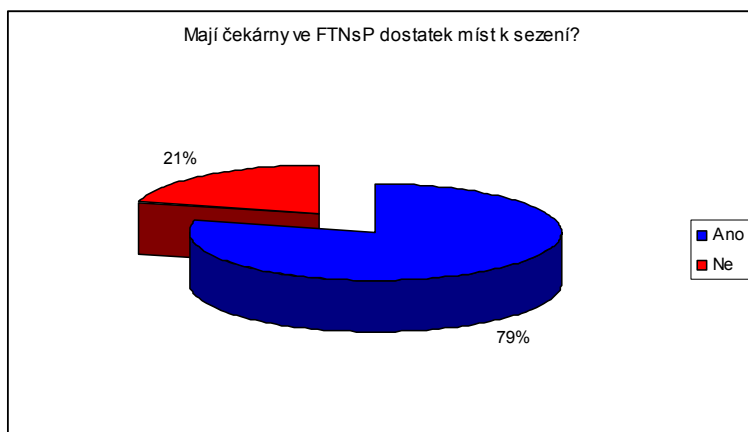
Graf č. 5 Jak jsou klienti spokojeni s prostředím čekáren FTNsP?



5. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 100 % (561) klientů. Mají čekárny ve FTNsP dostatek míst k sezení?

• <i>Ano</i> – 79 % (443),
• <i>Ne</i> – 21 % (118),

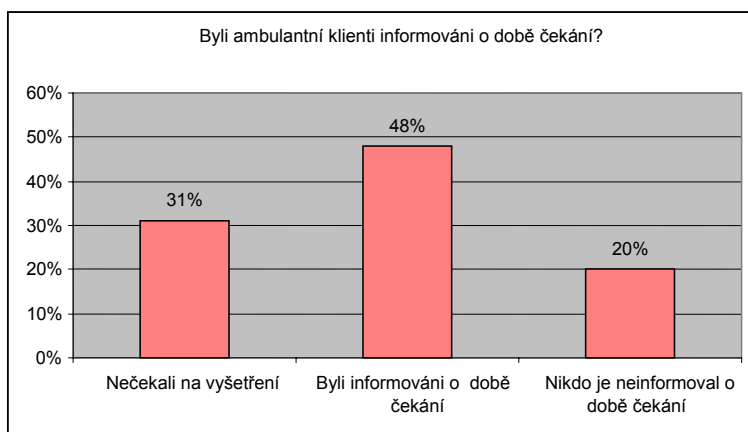
Graf č. 6 Mají čekárny ve FTNsP dostatek míst k sezení?



6. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 99 % (553) klientů. Byli ambulantní klienti ve FTNsP informováni o době čekání na vyšetření?

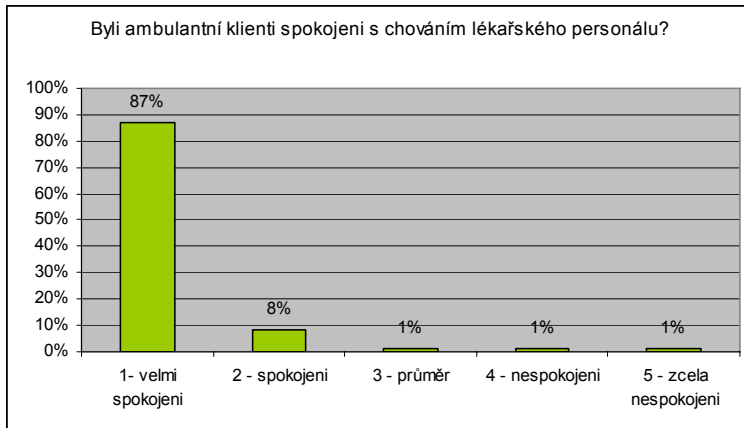
• <i>Nečekali na vyšetření</i> – 31 % (174),
• <i>Byli informováni o době čekání</i> – 48 % (263),
• <i>Nikdo je neinformoval o době čekání</i> – 20 % (116).

Graf č. 7 Byli ambulantní klienti informováni o době čekání?



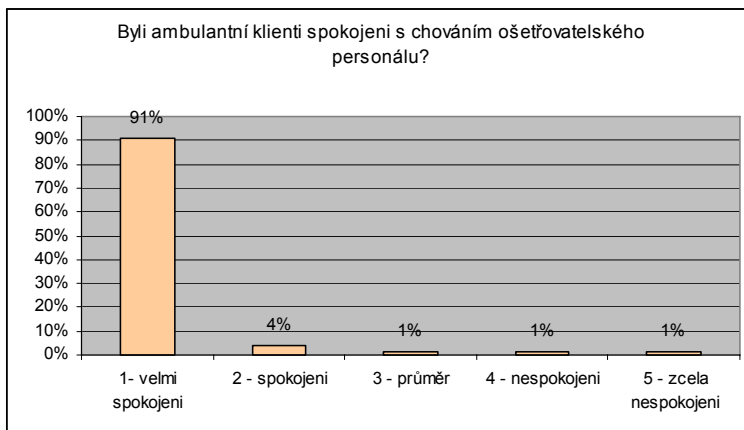
7. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 98 % (547) klientů. Byli ambulantní klienti ve FTNsP spokojeni s chováním lékařského personálu?

Graf č. 8 Byli ambulantní klienti ve FTNsP spokojeni s chováním lékařského personálu?



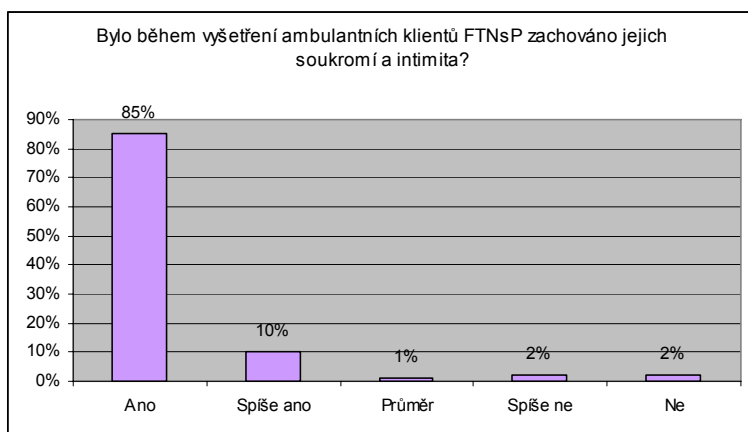
8. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 98 % (548) klientů. Byli ambulantní klienti ve FTNsP spokojeni s chováním ošetrovatelského personálu?

Graf č. 9 Byli ambulantní klienti ve FTNsP spokojeni s chováním ošetrovatelského personálu?



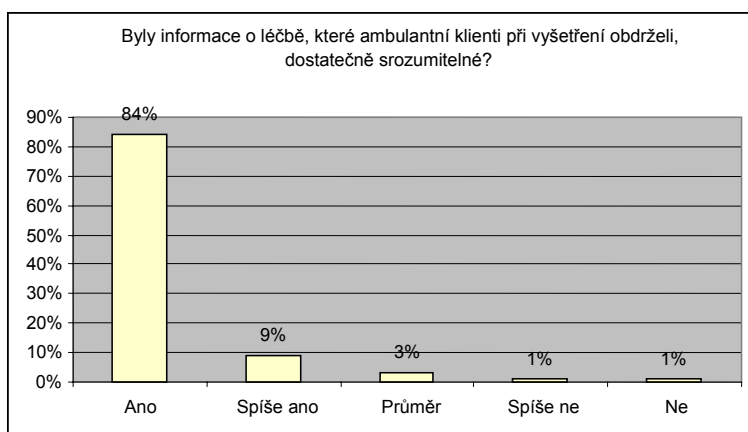
9. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 98 % (549) klientů. Bylo během vyšetření ambulantních klientů FTNsP zachováno jejich soukromí a intimita?

Graf č. 10 Bylo během vyšetření ambulantních klientů FTNsP zachováno jejich soukromí a intimita?



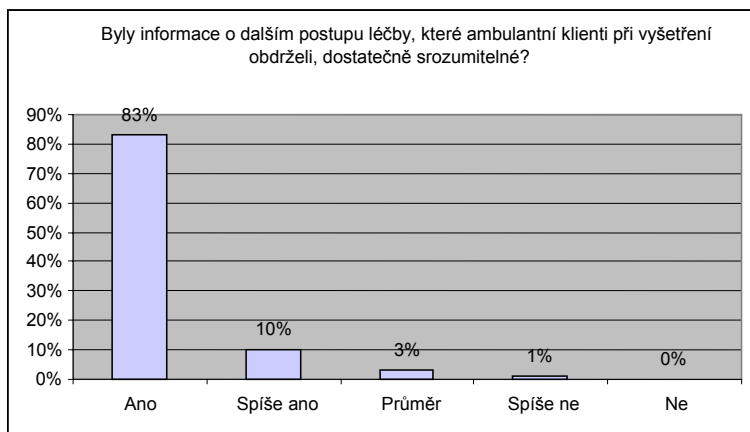
10. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 98 % (549) klientů. Byly informace o léčbě, které ambulantní klienti při vyšetření obdrželi, dostatečně srozumitelné?

Graf č. 11 Byly informace o léčbě, které ambulantní klienti při vyšetření obdrželi, dostatečně srozumitelné?



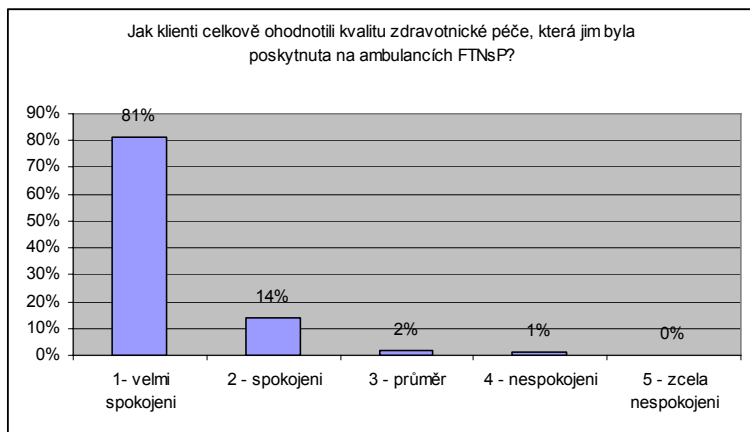
11. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 97 % (544) klientů. Byly informace o dalším postupu léčby, které ambulantní klienti při vyšetření obdrželi, dostatečně srozumitelné?

Graf č. 12 Byly informace o dalším postupu léčby, které ambulantní klienti při vyšetření obdrželi, dostatečně srozumitelné?



12. Otázka – z celkového počtu odpovídalo celkem 98 % (548) klientů. Jak klienti celkově ohodnotili kvalitu zdravotnické péče, která jim byla poskytnuta na ambulancích FTNsP?

Graf č. 13 Jak klienti celkově ohodnotili kvalitu zdravotnické péče, která jim byla poskytnuta na ambulancích FTNsP?



Z á v ě r

Projekt *Sledování spokojenosti u ambulantních klientů ve FTNsP za období 1 – 8/2006* si kladl za cíl (prostřednictvím dotazníkové řešení) připravit teoretické východisko pro možné změny v kvalitě poskytované péče. Sledování, které prováděly jednotlivé ambulance, bylo realizováno za pomoci více jak pětistovky ambulantních klientů (rozdáno bylo celkem 800 dotazníků). 70 % (561) klientů se do dotazníkového průzkumu zapojila a 20 % (161) klientů připojilo i vlastní subjektivní hodnocení ambulance.

Následné vyhodnocení výzkumného šetření bylo úkolem oddělení kvality ošetrovatelské péče.

Hlavními problémy, které jsou z dotazníkového šetření zřejmé; 27 % klientů při návštěvě FTNsP čeká na ošetření déle jak 30 minut. Třetině oslovených klientů nevyhovuje prostředí čekáren. Pětinu oslovených klientů nikdo ze zdravotnických pracovníků neinformuje o čekací době.

Opakem negativ, která byly zjištěny, je skutečnost, že 73 % ambulantních klientů je ošetřeno ve FTNsP do 30 minut po příchodu, 87 % klientů je spokojeno s lékařským a 91 % klientů s ošetrovatelským personálem na nejvyšší možné úrovni. Klienti jsou velmi spokojeni i s informacemi, které během ošetření a dalších postupů léčby dostávají.

Dalo by se obecně shrnout, že *většina oslovených ambulantních klientů je s kvalitou péče, kterou FTNsP poskytuje, velmi spokojena respektive spokojena (95 %).*